

การให้คำปรึกษา : ตอน รู้เขา รู้เรา

* อนุสรณ์ อรรถศิริ

บทคัดย่อ

ผลพวงจากยุคโลกาภิวัตน์ถ่ายทอดและหลอมรวมความหลากหลายทางวัฒนธรรม เจตคติและทัศนคติแห่งชีวิตในมุมต่าง ๆ จากสังคมในซีกโลกหนึ่งสู่อีกที่หนึ่ง ทำให้ความแตกต่างระหว่างความเป็นปัจเจกบุคคลมีมากขึ้น อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ให้คำปรึกษาพึงคำนึงและตระหนักต่อการทำความเข้าใจในเรื่องค่านิยม ประสบการณ์เดิม ความเชื่อ และสภาวะจิตใจของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งเป็นองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญที่เป็นบทบาทในกระบวนการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจึงพึงระวังและใส่ใจต่อความคิดเห็น การรับรู้และมุมมองของผู้รับคำปรึกษาเสมือนหนึ่งร่วมสถานการณ์เดียวกัน

Abstract

The gap between counseling skills and the current needs of changing diverse society has increased, making it imperative for counselors to be aware of their understanding of client's value, experiences, beliefs, and mental stage including client's circumstances. All these bases play important role in counseling process. As a professional, counselor should be culturally aware, evaluate their personal views, and understand that other people's perspectives may be as legitimate as their own.

* อาจารย์ประจำภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทนำ

เรื่องสำคัญมากเรื่องหนึ่งสำหรับการเป็นผู้ให้คำปรึกษาคือ ความเข้าใจตนเอง ซึ่งเป็นสิ่งที่มี ความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้คำปรึกษาทุกคน ทั้งนี้ ขณะที่ท่านให้คำปรึกษาผู้อื่น ท่านขอให้ผู้มาขอรับคำปรึกษามองตนเองอย่างตรงไปตรงมา และหาทางเลือกโดยกำหนดสิ่งที่เขาต้องการจะเปลี่ยนแปลง ผู้ให้คำปรึกษาเองจึงต้องมีความเข้าใจตนเอง วิเคราะห์ตนเองอย่างลึกซึ้งก่อน และควรมีความตนเองด้วยว่า “ฉันบอกให้ผู้อื่น พยายามหาทางค้นหาตัวเอง แล้วตัวฉันจะได้ทำกับตนเองดังที่แนะนำผู้อื่นอยู่หรือเปล่า?” บทความนี้กล่าวถึง ความสำคัญของการรู้จักตนเองและความจำเป็นในการวิเคราะห์ตนเองของผู้ให้คำปรึกษา (counselor) ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ดี และขอเสนอแนะแนวทางในการให้คำปรึกษาสำหรับคำว่า “ผู้มารับคำปรึกษา” นับแต่จุดนี้ตลอดบทความจะเรียกว่า “ผู้มาพบ” เพื่อหลีกเลี่ยงคำที่อาจสร้างความสับสนต่อการสื่อความหมายจากบริบทของกลุ่มคำที่มีลักษณะคล้ายกันมาอยู่ใกล้กัน เช่นคำว่า รับคำปรึกษากับให้คำปรึกษา ซึ่งเมื่อนำมาเขียนใกล้กันจะเห็นได้ว่าต่างกันเพียงคำเดียว

ค่านิยม และมุมมองที่แตกต่าง

ถึงแม้ว่า ผู้ให้คำปรึกษาจะมีความรู้ทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติมามากเพียงใดก็ตาม สิ่งหนึ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ก็คือ การแยกตัวเองออกจากการให้คำปรึกษาในขณะที่ให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาได้นำประสบการณ์ชีวิตตนเอง ค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐาน และความเป็นมนุษย์ ปุณชนของตนเองไปด้วย และสิ่งเหล่านี้มักจะถ่วงทอดไปกับการให้คำปรึกษา เจอร์ลัด คอเรย์ (Gerald Corey, 1991) นักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงมากที่สุดคนหนึ่งในสหรัฐอเมริกา กล่าวว่า “ผมเชื่อว่าผู้ให้คำปรึกษาที่มีความรู้ทางทฤษฎีอย่างกว้างขวางและเรียนรู้เกี่ยวกับการวินิจฉัยทางจิตวิทยาและทักษะการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี อาจเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ไม่มีประสิทธิภาพได้ ถ้าผู้ให้คำปรึกษาต้องการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้มาพบ ผู้ให้คำปรึกษาต้องยินดีที่จะส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาในตนเอง โดยการหาทางเลือกให้ตนเอง ตัดสินใจด้วย

ตนเองและตระหนักถึงวิถีทางที่ตนเองต้องพัฒนา การมีคุณสมบัติเหล่านี้ นอกจากจะเป็นผลดีต่อตนเอง แล้ว ยังเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับผู้มาพบอีกด้วย” ผู้ให้คำปรึกษาบางท่านอาจโต้แย้งว่า ท่านสามารถแยกตนเองออกจากการให้คำปรึกษาได้ทุกเมื่อ ประเด็นค่านิยมและมุมมองจึงไม่น่าจะยกมาเป็นประเด็นสำคัญ ข้างล่างนี้คือประเด็นที่อาจใช้สำรวจว่าท่านสามารถแยกตนเองออกจากการให้คำปรึกษาได้หรือไม่

ศาสนา เรื่องที่เกี่ยวกับความเชื่อบางอย่างทางศาสนา เช่น บางท่านนับถือศาสนาคริสต์ และมีความเชื่อว่าทุกสิ่งขึ้นอยู่กับพระเจ้า บางท่านเชื่อเรื่องผลของการกระทำว่าจะมีผลเกิดขึ้นไม่ช้าก็เร็ว บางท่านอาจเชื่อเรื่องภพนี้ภพหน้า บางท่านอาจเชื่อตนเองโดยไม่เชื่อ อำนาจนอกตนใด ๆ โดยคิดว่าตนจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับการกระทำของตนเองเท่านั้น ในบางครั้งคนที่นับถือศาสนาเดียวกันก็อาจมีความเชื่อบางอย่างต่างกัน ซึ่งอาจเป็นชนวนไปสู่ข้อขัดแย้ง ดังเช่นความต่างในเรื่องนิยายหรือหลากหลายเรื่องลัทธิ เป็นต้น ท่านเชื่ออย่างไร? มีจุดมุ่งหมายหลักในการดำรงชีวิตอย่างไร? ความเชื่อเหล่านี้มักจะแฝงไปกับการให้คำปรึกษาด้วยในฐานะผู้ให้คำปรึกษาจึงควรมีการวิเคราะห์ตนเองให้ดีในประเด็นนี้

การทำแท้ง ความเชื่อเหล่านี้มักจะแฝงไปกับการให้คำปรึกษาเช่น ผู้มาพบท่านหนึ่งเกิดตั้งครรภ์โดยไม่ได้ตั้งใจ ท่านจะทำอย่างไร? ท่านอาจมีแนวโน้มของการแนะนำให้ทำแท้ง ถ้าท่านเชื่อว่าการทำแท้งเป็นสิ่งที่ดีสำหรับตัวเธอ เพราะจะทำให้ทารกไม่ต้องเกิดมาด้วยความไม่พร้อมในการเลี้ยงดูของผู้เป็นแม่ แต่หากท่านเชื่อว่าการทำแท้งเป็นเรื่องผิดศีลธรรม ท่านอาจมีแนวโน้มในการแนะนำอีกแบบหนึ่ง จะเห็นได้ว่า ค่านิยมและความเชื่อในตัวท่านมีผลต่อการให้คำปรึกษา และมีผลต่อการหาทางเลือกในการแก้ปัญหาชีวิตให้แก่ผู้มาพบอีกด้วย

การมีเพศสัมพันธ์ที่ไม่เหมาะสม เช่น ปัญหาการมีเพศสัมพันธ์กับหลายคนในเวลาเดียวกัน หรือพฤติกรรมเบี่ยงเบนทางเพศในเรื่องอื่น ๆ ซึ่งในบางสังคม ถือว่าเป็นเรื่องปกติ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ในเรื่องนี้? ท่านจะสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่มาพบอย่างไร? และท่านในฐานะผู้ให้คำปรึกษาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างไร? หรือ ท่านจะสนับสนุนให้

กำลังใจแก่ผู้มาพบกระทำพฤติกรรมเช่นนั้นตลอดไป? หรือ ท่านสามารถชี้แนะพฤติกรรมให้ผู้มาพบบรรลุจุดมุ่งหมายที่เขาหรือเธอต้องการแก้ปัญหาได้?

นอกจากประเด็นต่างๆ เหล่านี้ ยังมีอีกหลายประเด็นที่ค่านิยม ประสบการณ์ ความเชื่อของผู้มาพบ มีอิทธิพลสอดแทรกในการให้การปรึกษานั้นๆ ด้วย ได้แก่ การเลือกอาชีพ, การปรับตัวกับเพื่อนร่วมงาน, การหย่าร้าง, การเลี้ยงดูบุตร ฯลฯ ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาทุกท่านต้องสำรวจตนเอง และรู้จักตนเองในหลากหลายแง่ เพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ในผลจากความเป็นบุคคลของผู้ให้คำปรึกษาไม่ว่าจะโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตามอย่าลืมว่าแท้จริงแล้วผู้ให้คำปรึกษามี 2 สถานภาพที่ต้องตระหนัก คือ สถานภาพการเป็นมืออาชีพ (as a professional) ได้แก่ การเป็นครูแนะแนว นักให้คำปรึกษาอาชีพ นักจิตบำบัด หรือแม้แต่จิตแพทย์ อีกสถานภาพหนึ่งก็คือ สถานภาพปุถุชน (as a person) คือ ความเป็นตัวของท่านเอง การให้คำปรึกษาอย่างมืออาชีพจำเป็นต้องรู้ทั้งสองสถานภาพ และรู้ข้อดีและข้อจำกัดของแต่ละสถานภาพด้วย

ในทางปฏิบัติแล้ว การทำตนให้เป็นกลางทางความคิดจัดเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากเช่นกัน เพราะหากผู้ให้คำปรึกษาระมัดระวังตนมากเกินไป ก็จะทำให้ผู้ให้คำปรึกษาไม่กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในเรื่องใดๆ ดังจะกล่าวถึงกรณีนี้ในหัวข้อถัดไป

ข้อเสนอแนะในการปรับมุมมองทางความคิดเพื่อแก้ปัญหา

ที่นี้มาถึงคำถามที่ว่าแล้วแบบนี้ จะให้คำปรึกษาอย่างไร? ในการอภิปรายถึงบทบาทของค่านิยมและมุมมองทางความคิดกับการให้คำปรึกษานี้ แพทเทอร์สัน (Patterson, 1989) ได้เสนอว่าเป็นการไม่สมควรที่ผู้ให้คำปรึกษาไม่สนใจความเชื่อหรือหลักในการดำรงชีวิตของผู้มาพบและพยายามพรัวสอนถึงค่านิยมและความเชื่อของตนเองแก่ผู้มาพบ อย่างไรก็ตาม เขากล่าวว่าการพูดคุยเรื่องค่านิยมนั้นทำได้โดยผู้ให้คำปรึกษาอาจเปิดเผยความเชื่อค่านิยมของตนแต่ต้องไม่พยายามชักจูงผู้มาพบ และไม่นำความเชื่อของตนไปยึดเยียดให้กับผู้มาพบ ซึ่งในทางปฏิบัติแล้ว

เป็นไปได้ยากมากๆ โดยเฉพาะผู้ให้คำปรึกษา “มือใหม่” หมายถึงผู้ให้คำปรึกษาแบบ “ผู้หวังดี”

ในที่นี้คำว่า ผู้ให้คำปรึกษา “มือใหม่” หมายถึงผู้ให้คำปรึกษาที่เต็มไปด้วยเทคนิค ทฤษฎีแพรวพราว มีหลักการมากมายจนทำให้ไม่กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นส่วนตัวใดๆ และเมื่อผู้มารับคำปรึกษาพูดว่าอย่างไร ก็ยอมรับโดยไม่ได้แย้งโดยเข้าใจว่าลักษณะเช่นนี้เป็นการให้คำปรึกษาแบบมืออาชีพ (as a professional) และเข้าใจเองว่าเป็นวิธีการให้คำปรึกษาแบบไม่นำทาง (non-directive counseling) โดยถือเอาผู้มาพบเป็นศูนย์กลาง (client center) และยอมรับผู้มาพบโดยไม่มีเงื่อนไข (unconditional positive regard) ผู้มาพบก็ระบายออกโดยผู้ให้คำปรึกษาเพียงสะท้อน (reflection of feeling) เป็นระยะๆ เพียงรับฟัง แล้วสะท้อนความรู้สึก ค่ะๆ อืมมๆ อธิบายเพิ่มเติมสักนิดสิคะ ฯลฯ ตรงนี้ถึงจะยอมรับได้ว่าเป็นเรื่องที่มีอาจกล่าวได้ว่าไม่ถูกต้อง แต่ก็ไม่ว่ากล่าวได้ว่าเป็นการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ เพราะท้ายที่สุดมักลงเอยด้วยการให้คำปรึกษาแบบไม่กล้าตัดสินใจใด ๆ บางครั้งการให้คำปรึกษาแบบไม่ตัดสินใจอะไร (indecisive) แล้วปล่อยให้ผู้มาพบ พุดไปเรื่อย ๆ ก็จะทำให้ขาดทิศทาง บางครั้งทำให้การให้ความช่วยเหลือล่าช้าจนเสียการได้

สำหรับผู้ให้คำปรึกษาแบบ “ผู้หวังดี” ประเภทนี้พบมากในผู้ให้คำปรึกษาประเภททฤษฎี ส่วนทฤษฎีปฏิบัติ ส่วนปฏิบัติ โดยไม่มีความเกี่ยวข้องกัน (disjoint) ผู้ให้คำปรึกษาประเภทนี้จะให้คำปรึกษาไปตามความรู้สึกของตนเอง (as a person) เช่น ฉันว่าของฉันอย่างนี้ เชื่อฉันสิ ทำไมเธอทำแบบนั้น เห็นไหม บอกแล้วไง...ไม่เชื่อฉัน ... ฯลฯ สาเหตุที่แท้จริงของการให้คำปรึกษาชนิดนี้มาจากความรู้สึกภายในที่รู้สึกว่า ผู้มาพบรู้ไม่ดีเท่า เส้นผมบังภูเขา เด็กเกินไป ไม่เข้าใจโลก ฯลฯ รู้สึกว่าตนเองฉลาดและเข้าใจอะไรในโลกนี้มากกว่าผู้มาพบ ซึ่งระหว่างการให้คำปรึกษาอาจจะมีการพรัวสอนเป็นระยะๆ โดยลืมนึกไปว่า ผู้มาพบอาจจะรู้และเข้าใจปัญหาได้ดี แต่สิ่งที่เป็นกุญแจสำคัญในการไขแก้ปัญหาก็คือ ความรู้สึกของผู้มาพบ ดังนั้นความรู้ ความคิดค่านิยม ที่เข้ามามีอิทธิพลของผู้มาพบจึงเป็นสิ่งที่ต้องทำความเข้าใจและตระหนักอย่างยิ่ง ความผิดพลาดจากการให้คำปรึกษาแบบนี้ เกิดจากการยึดเยียดความรู้สึก

ความเชื่อ และค่านิยม ของผู้ให้คำปรึกษาให้แก่ผู้มาพบ โดยมีได้คำนึงถึงสิ่งที่เขามีและเป็นผู้ตามสภาพปัญหา เหตุการณ์และเงื่อนไข ตลอดจนมุมมองทางความคิดของผู้มาพบที่ผู้ให้คำปรึกษายังไม่ทราบข้อมูล หรือทราบแต่ไม่ได้ตระหนักอย่างแท้จริง

ผู้ให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ คือ ผู้ที่สามารถนำเอาลักษณะทั้งสองอย่างเข้ามารวมกันได้อย่างกลมกลืน และใช้ได้เหมาะสม ในบางครั้ง ผู้ให้คำปรึกษาอาจพบคำถามจากผู้มาพบในลักษณะที่ว่า “ถ้าเป็นคุณละ คุณจะคิดอย่างไร?” คำถามเช่นนี้ผู้ถามมักจะถามเพื่อทดสอบความคิดของตนเอง ซึ่งผู้มาพบ อาจมีคำตอบอยู่แล้ว แต่ต้องการความมั่นใจว่าเหตุผลหรือการตัดสินใจของตนถูกต้อง ดังนั้นเขาอาจต้องการทราบถึงความเป็นปฏุชน (as a person) ของผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งตามธรรมชาติคนที่ถูกถามมักจะรู้สึกพอใจว่าคำตอบของตนเป็นสิ่งที่ดี ถูกต้อง เหมาะสมสำหรับคนอื่น ๆ ด้วย แต่เมื่อคำนึงถึงความเป็นมืออาชีพ (as a professional) แล้ว ควรหลีกเลี่ยงที่จะยึดเยียดความเชื่อ ค่านิยมของตนเองให้กับผู้มาพบ ความเหมาะสมก็ควรที่จะทำได้โดยช่วยให้ผู้มาพบได้มีโอกาสประเมินความเชื่อ ประสบการณ์ และค่านิยมของตนเอง และตัดสินใจ สิ่งใดหรือการแก้ปัญหาแบบใด

เหมาะสมกับสภาพปัญหาของตน โดยการปรับเปลี่ยนแนวความคิด หรือพฤติกรรมให้สอดคล้องกัน

บทสรุป

ค่านิยม มุมมอง ประสบการณ์เดิม ความเชื่อ แนวความคิด และสภาวะจิตใจ รวมทั้งเงื่อนไขชีวิตทั้งของผู้มาพบและผู้ให้คำปรึกษา ล้วนมีส่วนกำหนดประสิทธิภาพในกระบวนการการให้คำปรึกษาทั้งสิ้น แนวทางที่ดี ที่ควรยึดถือปฏิบัติสำหรับผู้ให้คำปรึกษา ก็คือ ควรหลีกเลี่ยงสุดโต่งสองขั้ว คือ การให้คำปรึกษาแบบ “มือใหม่” และแบบ “ผู้หวังดี” ตามที่ได้แสดงในบทความนี้ ผู้ให้คำปรึกษาจึงควรฝึกฝนตนเองให้มีคุณสมบัติรวมเอาความเป็น “มืออาชีพ” (as a professional) และความเป็นปฏุชน (as a person) เข้าด้วยกัน การหล่อหลอมคุณสมบัติทั้งสองให้รวมเป็นหนึ่งและแสดงออกได้อย่างเหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะ ไม่มากน้อยจนเกินไป จัดเป็นทั้ง “ศาสตร์และศิลป์” ที่ผู้ให้คำปรึกษาต้องฝึกฝนให้มีคุณสมบัตินี้ ซึ่งเป็นทักษะที่สามารถฝึกฝนได้จากชั่วโมงทำงาน การสังเกตจากผู้เชี่ยวชาญท่านอื่น และจากการวิเคราะห์ติดตามผลการให้คำปรึกษาโดยหาวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมร่วมกับผู้มาพบ

บรรณานุกรม

- Corey, E (1991). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. Pacific Grove, CA; Brooks/Cole.
- Patterson, C. H. (1989). "Value in Counseling and Psychotherapy." *Counseling and Values*, 33, 164-176